



## IMPLEMENTASI PROGRAM PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) JAMINAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KUTALIMBARU

Rahmah Fadlilatul Syahadah<sup>1</sup>; Elva Hariyani<sup>2</sup>; Naswa Fadila<sup>3</sup>; Fitriani Pramita Gurning<sup>4</sup>

<sup>1</sup>[rahmadila099@gmail.com](mailto:rahmadila099@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>2</sup>[elvahariyani24@gmail.com](mailto:elvahariyani24@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>3</sup>[naswafadila13@gmail.com](mailto:naswafadila13@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>4</sup>[FitrianiGurning@uinsu.ac.id](mailto:FitrianiGurning@uinsu.ac.id), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

### Abstract

Health is a fundamental right of every citizen. Therefore, every individual, family, and community has the right to obtain protection for their health. The high number of BPJS participants in the PBI category reflects the significant need for health services among the poor. However, in reality, access to quality health services remains a challenge for the poor in Indonesia. This study employs a qualitative approach, with data collection conducted through in-depth interviews. The informants of this study include the head of the health center, recipients of health services, and the head of administration at the KutaLimbaru Health Center. The results of this study indicate that the KutaLimbaru Health Center plays an essential role in providing health services without discrimination. Effective coordination and proactive attitudes of health workers are crucial factors. Challenges such as data inaccuracies and budget limitations were identified. The PBI JKN program has significantly improved access to health services for the poor. The conclusion of this study is that the KutaLimbaru Health Center plays a critical role in providing equitable health services for both PBI and non-PBI participants. Good coordination, effective communication, optimal utilization of resources, and positive attitudes of health workers support the success of the program.

**Keywords:** Community Health Centers, Health, Implementation, PBI, Program

### Abstrak

Kesehatan adalah hak fundamental setiap warga. Oleh karenanya setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Tingginya jumlah peserta BPJS dari kategori PBI menggambarkan bahwa tingginya kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Namun, pada kenyataannya akses layanan kesehatan yang baik masih menjadi permasalahan bagi masyarakat miskin di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam. Informan dari penelitian ini adalah kepala puskesmas, penerima layanan kesehatan dan kepala tata usaha di Puskesmas Kuta Limbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan Puskesmas Kotalimbaru berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan tanpa diskriminasi. Koordinasi yang baik dan sikap proaktif petugas kesehatan menjadi faktor krusial. Kendala seperti ketidakakuratan data dan keterbatasan anggaran ditemukan. Program PBI JKN memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Kesimpulan penelitian ini bahwa Puskesmas. Kotalimbaru memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang setara bagi peserta PBI dan non-PBI. Koordinasi yang baik, komunikasi efektif, pemanfaatan sumber daya yang optimal, dan sikap positif dari petugas kesehatan mendukung keberhasilan program.

**Kata Kunci:** Implementasi, Program, PBI, Kesehatan dan Puskesmas

### PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak fundamental setiap warga. Oleh karenanya setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Dalam Undang-Undang menyatakan Kesehatan adalah “keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Oleh karena itu perlu adanya upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan adalah dengan mengeluarkan Undang-Undang tentang sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Salah satu bentuk program dari sistem jaminan SJSN yaitu sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Pamungkas & Inayah, 2020).

Puskesmas merupakan penyedia fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan masyarakat dengan menitikberatkan pada upaya preventif dan promotif. yang berguna untuk meningkatkan kesehatan individu atau kelompok di masyarakat. Individu yang telah mendaftar BPJS akan mendapatkan sponsorship dari APBN atau APBD yang telah melakukan pelayanan kesehatan yang telah ditentukan



sebelumnya. Dengan demikian, peserta PBI akan dapat mengakses fasilitas pengobatan melalui puskesmas (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014).

Kemampuan seseorang atau keluarga dalam mengakses/mencapai pelayanan kesehatan adalah berbeda-beda. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor atau kendala. Adapun beberapa kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses/mencapai pelayanan kesehatan antara lain masyarakat yang tidak mampu mengakses pelayanan kesehatan yang tersedia karena adanya nilai sosial dan budaya masyarakat, pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan kebutuhan/harapan, kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang rendah, serta sumber daya mencakup fasilitas-fasilitas, uang, waktu, dan tenaga. Semua itu berpengaruh terhadap perilaku seseorang atau kelompok masyarakat (Zelika & As'ari, 2022).

Dalam penanganan permasalahan kesehatan, suatu badan khusus diharapkan mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi jaminan pelayanan kesehatan, dimana badan ini harus memberikan dukungan yang berkualitas sehingga pemenuhan pelayanan kesehatan dapat terlaksana. Di Indonesia, telah dibentuk Badan Pengawas Jaminan Kesejahteraan Sosial yang sesuai dengan standar Asosiasi Kesejahteraan Dunia dalam menciptakan jaminan kesehatan bagi seluruh penghuninya. Kesejahteraan merupakan kebebasan dasar dan komponen keberhasilan yang harus diakui sesuai dengan tujuan negara Indonesia yang tertuang dalam Pancasila dan Kata Pengantar UUD 1945 (Hasyim et al., 2019).

Upaya pemerintah ini kemudian disampaikan dengan diselenggarakannya Program Kartu Indonesia Sehat yang kemudian disingkat menjadi "KIS". Seperti yang kita ketahui sebelum Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) menjadi program sah Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan telah lebih dahulu melaksanakan Program Jaminan Kesehatan Nasional dan bertanggung jawab penuh kepada Presiden. Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) muncul sebagai bentuk penyempurnaan program BPJS Kesehatan khususnya peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI). Kartu Indonesia Sehat (KIS) dikeluarkan untuk merekap seluruh masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga dengan diterapkannya Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) ini diharapkan tidak ada lagi hambatan bagi masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Tingginya jumlah peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dari kategori PBI (Penerima Biaya Iuran), menunjukkan urgensi layanan kesehatan bagi kelompok masyarakat menengah ke bawah. Tingginya jumlah peserta BPJS dari kategori PBI juga menggambarkan bahwa tingginya kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Namun, pada kenyataannya akses layanan kesehatan yang baik masih menjadi permasalahan bagi masyarakat miskin di Indonesia (Nurmandhani & Prasetyo, 2019).

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Program Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan di Puskesmas Kutalimbaru.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam tentang implementasi program Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan di Puskesmas Kuta Limbaru. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan tiga informan yang terlibat langsung dalam program tersebut. Informan dari penelitian ini adalah kepala puskesmas, penerima layanan kesehatan dan kepala tata usaha di Puskesmas Kutalimbaru.

Wawancara dilakukan secara langsung dan tatap muka untuk mendapatkan informasi yang lebih kaya dan nuansa yang lebih dalam dari pengalaman subjektif informan. Pertanyaan wawancara dirancang untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi oleh kedua informan dalam implementasi program PBI. Wawancara direkam dengan



persetujuan informan dan transkrip wawancara dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama. Analisis ini membantu dalam memahami dinamika implementasi program PBI serta dampaknya terhadap penerima manfaat.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari informan. Informasi pribadi informan dilindungi dan kerahasiaan mereka dijaga. Semua informan memberikan persetujuan tertulis sebelum berpartisipasi dalam wawancara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menganalisis implementasi program Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kutalimbaru menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang mencakup empat faktor utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

### **Peran dan Tanggung Jawab Puskesmas dalam Implementasi Program PBI JKN**

Puskesmas Kutalimbaru memiliki peran penting dalam mengimplementasikan program PBI JKN, termasuk tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan bagi penerima PBI tanpa perbedaan dengan peserta non-PBI.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Puskesmas UPT Puskesmas Kutalimbaru, puskesmas memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sama kepada peserta PBI dan non-PBI. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, baik dalam pengobatan langsung maupun rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan dari Edward yang menekankan pentingnya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi yang baik antara Puskesmas, Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan Dinas Sosial sangat krusial dalam memastikan implementasi program berjalan lancar. Kepala Puskesmas menyatakan bahwa mereka terus berkoordinasi dengan dinas terkait untuk memastikan bahwa data peserta PBI akurat dan terkini. Informasi ini diteruskan ke seluruh staf puskesmas agar semua memahami dan menerapkan kebijakan yang adil dalam pelayanan.

Sumber daya yang memadai sangat penting dalam implementasi program PBI JKN. Puskesmas Kutalimbaru memastikan bahwa layanan kesehatan diberikan tanpa pembatasan berdasarkan status peserta JKN. Pengalokasian sumber daya yang merata menunjukkan bahwa Puskesmas memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk melayani semua pasien dengan adil. Namun, kepala Puskesmas juga mengakui bahwa anggaran yang dialokasikan sering kali tidak mencukupi, meskipun upaya maksimal tetap dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik.

Sikap dan komitmen dari pihak Puskesmas untuk melayani semua pasien dengan adil adalah kunci keberhasilan implementasi program PBI JKN. Puskesmas Kutalimbaru menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menyediakan layanan kesehatan yang sama kepada semua peserta, baik PBI maupun non-PBI. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas berusaha memenuhi standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan.

Struktur birokrasi yang jelas dan prosedur pelayanan yang tidak membedakan peserta memudahkan pelaksanaan program PBI JKN di Puskesmas Kutalimbaru. Prosedur yang transparan dan terstruktur membantu Puskesmas dalam memberikan layanan yang adil dan efektif kepada semua pasien. Koordinasi yang baik dengan berbagai instansi terkait juga mendukung kelancaran implementasi program ini.

Implementasi program PBI JKN di Puskesmas Kutalimbaru menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan diberikan tanpa membedakan status peserta JKN. Koordinasi yang baik dan dukungan sumber daya yang memadai sangat penting untuk keberhasilan program ini. Dukungan berkelanjutan dari semua pihak terkait, termasuk pemerintah pusat dan daerah, sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program PBI JKN.



### **Koordinasi dengan Stakeholder**

Koordinasi yang efektif antara Puskesmas dengan Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan Dinas Sosial dalam implementasi Program Penerima Bantuan Iuran (PBI) sudah berjalan dengan baik. Data peserta PBI yang diajukan oleh Puskesmas diverifikasi oleh Dinas Sosial dan pihak Kecamatan. Hal ini sejalan dengan teori Edward tentang pentingnya koordinasi dalam implementasi program publik.

Puskesmas telah aktif berkoordinasi dengan dinas terkait untuk memastikan data penerima PBI tepat sasaran. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat memastikan efektivitas program. Kolaborasi antara lembaga telah memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efisien dalam proses verifikasi dan pengajuan. Ini menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya yang tepat dapat meningkatkan efisiensi program. Sikap kerjasama antar lembaga menunjukkan komitmen untuk mengimplementasikan program dengan baik. Ini menunjukkan bahwa sikap positif dan kerjasama yang baik dapat mempengaruhi hasil program. Adanya struktur koordinasi yang jelas telah memudahkan proses verifikasi dan pengajuan peserta PBI. Ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang baik dapat mempengaruhi efektivitas program.

Temuan di Puskesmas Kutalimbaru menunjukkan bahwa koordinasi yang efektif dapat membantu mengatasi tantangan verifikasi data dan memastikan penerima manfaat adalah mereka yang benar-benar membutuhkan. Ini menunjukkan bahwa koordinasi yang baik dapat membantu dalam mengatasi tantangan dan memastikan efektivitas program. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh huwaida bahwa Koordinasi antar sektor menjadi kunci dalam mengoptimalkan program-program kesehatan masyarakat, terutama di daerah terpencil dimana tantangan implementasi sangat unik dan kompleks (Huwaida, 2021). Koordinasi antar sektor dalam pembangunan kesehatan ini terlaksana jika sektor kesehatan mampu untuk mempertemukan pelaksana-pelaksana program yang dikemukakan dengan lintas sektor yang berkaitan, seperti sektor pendidikan, administrasi, maupun sosial (Sebayang, 2021).

### **Kendala dalam Koordinasi**

Dari hasil wawancara, beberapa masalah muncul terkait dengan ketidakakuratan data atau kesulitan dalam melacak peserta program. Misalnya, terdapat peserta yang telah pindah atau sulit ditemukan di alamat yang terdaftar. Hal ini memiliki keterkaitan dengan teori Edward III, yang menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif dalam konteks pelaksanaan program.

Ketidakakuratan data serta kesulitan dalam menemukan peserta telah menjadi kendala utama dalam komunikasi antara pihak-pihak terkait. Keterbatasan sumber daya, termasuk waktu dan personel, menambah hambatan dalam proses pembaruan dan pemantauan data peserta. Akibatnya, informasi yang diterima oleh petugas sering kali tidak tepat waktu atau akurat, mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada peserta. Sistem birokrasi yang kompleks turut serta menjadi penghambat dalam pelaksanaan program. Kurangnya integrasi data antar lembaga menyebabkan koordinasi dan pertukaran informasi menjadi tidak efektif, yang berujung pada kesulitan dalam mengelola dan memperbaharui data peserta secara efisien.

Menurut kementerian keuangan (2021), “ketidaktepatan sasaran penerima bantuan merupakan salah satu masalah utama. Solusi yang diusulkan meliputi peningkatan koordinasi antar lembaga dan pengawasan yang lebih ketat dalam penyaluran bantuan untuk mengurangi celah korupsi dan memastikan distribusi yang lebih akurat” kemenkeu. (2021).

DPR RI (2021) dalam studinya mengungkapkan bahwa “ketidakakuratan data merupakan persoalan yang sering terjadi selama masa pembatasan kegiatan masyarakat. Dukungan dari pemerintah daerah, perangkat desa, dan masyarakat sangat diperlukan untuk memperkuat koordinasi lintas lembaga dan memperbaharui data secara lebih terbuka dan tepat.” DPR RI. (2021).



Hal ini menegaskan bahwa masalah terkait data seringkali menjadi hambatan utama dalam program bantuan sosial. Namun, solusi telah diusulkan dan diimplementasikan dalam beberapa kasus. Koordinasi yang ditingkatkan dengan dapat menjadi langkah yang efektif dalam mengatasi hambatan ini, seperti yang terlihat di puskesmas kotalimbaru. Upaya ini menunjukkan pentingnya kolaborasi pihak terkait dalam mengatasi kendala dalam implementasi program.

### **Anggaran Program PBI JKN**

Dari hasil wawancara dengan kepala puskesmas, disampaikan bahwa anggaran program PBI JKN sering kali tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan kesehatan seluruh kelompok sasarannya. Meskipun demikian, Puskesmas melakukan upaya maksimal untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia guna memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Hal ini sejalan dengan konsep-konsep yang dikemukakan dalam Teori Edward III.

Dalam komunikasi, penting bagi semua pihak yang terlibat dalam program untuk saling memahami mengenai keterbatasan anggaran yang ada. Ini memungkinkan terciptanya pemahaman bersama dan kerjasama dalam menghadapi tantangan tersebut. Dalam aspek sumber daya, keterbatasan anggaran menjadi tantangan utama dalam menyediakan layanan kesehatan yang optimal. Anggaran yang terbatas mengakibatkan Puskesmas harus melakukan pengaturan yang cermat terhadap penggunaan dana untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan kesehatan dapat tercakup seefisien mungkin. Ini mencakup pemilihan prioritas dalam pengadaan obat-obatan, perawatan medis, dan sumber daya manusia yang memadai. Selain itu, keterbatasan anggaran juga dapat berdampak pada kemampuan untuk melakukan perawatan preventif dan promosi kesehatan yang lebih luas kepada masyarakat. Meskipun demikian, meskipun dihadapkan pada keterbatasan tersebut, Puskesmas tetap berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal, dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia dan mencari cara kreatif untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Dalam hal struktur birokrasi, pentingnya memiliki struktur anggaran yang jelas dan transparan diakui sebagai langkah untuk mengelola dana dengan lebih efisien. Ini memungkinkan alokasi anggaran yang lebih tepat dan efisien.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, anggaran Program Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki dampak terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu. Sebuah studi oleh The SMERU Research Institute menemukan bahwa bantuan iuran Program JKN memiliki efek positif dalam mengurangi beban ekonomi bagi kelompok masyarakat tersebut. Program JKN-PBI efektif dalam mengurangi jumlah penduduk miskin, terdapat hubungan yang kuat antara bantuan sosial dan penurunan jumlah penduduk miskin dan efektivitas bantuan iuran JKN-PBI dalam mengurangi kemiskinan lebih tinggi dibandingkan dengan program bantuan sosial lainnya.

Penelitian ini memberikan bukti bahwa alokasi anggaran yang tepat untuk Program PBI JKN dapat berkontribusi signifikan dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan mendukung pelayanan kesehatan yang berkelanjutan untuk masyarakat miskin dan tidak mampu.

Masalah anggaran yang tidak memadai adalah masalah umum yang dihadapi dalam implementasi program-program kesehatan. Perlunya alokasi anggaran yang lebih tepat dan efisien untuk memastikan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan bagi masyarakat.

### **Efisiensi dan Ketepatan Sasaran**

Dalam implementasi Program Bantuan Penerima Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN), efisiensi dan ketepatan sasaran menjadi aspek yang penting. Meskipun dari hasil wawancara tidak terjadi pemborosan anggaran, penelitian menemukan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian sasaran di mana kartu BPI diberikan kepada individu yang seharusnya tidak memenuhi syarat atau bahkan kepada yang sudah meninggal namun datanya belum diperbarui. Hal ini memperlihatkan kompleksitas yang terjadi dalam pelaksanaan program. Penelitian ini



dapat dikaitkan dengan menggunakan Teori Edward III yang menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif, pengelolaan sumber daya yang optimal, serta komitmen yang kuat dari pihak terkait.

Komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam memastikan pembaruan data penerima secara berkala. Dengan adanya sistem komunikasi yang baik, informasi terkait status dan kelayakan penerima dapat disampaikan secara tepat dan tepat waktu kepada seluruh pihak terkait. Optimalisasi penggunaan sumber daya menjadi langkah penting dalam memastikan verifikasi data yang tepat dan valid. Sumber daya manusia dan teknologi informasi perlu digunakan secara efisien untuk melakukan pembaruan data secara berkala dan menyeluruh. Komitmen yang kuat dari pihak terkait untuk melakukan verifikasi dan pembaruan data secara berkala menjadi landasan utama dalam mengatasi ketidaksesuaian sasaran. Sikap proaktif dan kesadaran akan pentingnya keakuratan data harus dijunjung tinggi oleh seluruh petugas terkait. Adanya sistem verifikasi dan pembaruan data yang terstruktur dan terintegrasi menjadi kunci dalam mengurangi ketidaksesuaian sasaran. Struktur birokrasi yang jelas dan transparan memungkinkan pelaksanaan proses verifikasi dan pembaruan data berjalan lebih efisien dan efektif.

Dalam implementasi Program Bantuan Penerima Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN), efisiensi dan ketepatan sasaran menjadi aspek yang penting. Berdasarkan penelitian sebelumnya bahwa “Bantuan yang diberikan dengan hati mungkin tidak cukup tanpa disertai dengan sistem yang tepat. Kita harus memastikan bahwa setiap rupiah yang dikeluarkan pemerintah benar-benar mengurangi beban mereka yang terdampak” (Oktavia, Khairiyah dan Ilman, 2020). Meskipun dari hasil wawancara tidak terjadi pemborosan anggaran, penelitian menemukan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian sasaran di mana kartu BPI diberikan kepada individu yang seharusnya tidak memenuhi syarat atau bahkan kepada yang sudah meninggal namun datanya belum diperbarui.

Penelitian ini menegaskan urgensi peningkatan efisiensi dan ketepatan sasaran dalam implementasi Program Bantuan Pembiayaan Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN). Dengan adanya sistem yang terstruktur dan terintegrasi, serta komitmen yang kuat dari semua pihak terkait, diharapkan masalah ketidaksesuaian sasaran dapat diminimalisir sehingga manfaat program dapat dirasakan oleh masyarakat secara lebih merata dan tepat sasaran.

#### **Proses Pendaftaran dan Verifikasi Peserta PBI JKN**

Proses pendaftaran dan verifikasi peserta Program Bantuan Pembiayaan Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN) menjadi titik fokus dalam memastikan kelancaran dan akurasi implementasi program ini. Menurut Kepala Tata Usaha Puskesmas Kutalimbaru, proses ini melibatkan pengajuan dari desa atau bidan desa, dengan kolaborasi antara dinas kesehatan dan dinas sosial. Dalam Teori Edward III, ada aspek-aspek yang perlu dipertimbangkan.

Proses pendaftaran dan verifikasi memerlukan komunikasi yang jelas dan efektif antara desa, bidan desa, dan dinas terkait. Informasi mengenai syarat dan prosedur pendaftaran perlu disampaikan dengan tepat kepada masyarakat agar proses ini berjalan lancar. Keterlibatan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang memadai menjadi kunci dalam memastikan keakuratan proses verifikasi. Pelatihan dan pendidikan yang tepat perlu diberikan kepada staf terkait untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Komitmen dari semua pihak yang terlibat dalam proses pendaftaran dan verifikasi sangat penting. Sikap proaktif dan kesadaran akan pentingnya proses ini dalam mendukung keberhasilan program harus dijunjung tinggi. Adanya prosedur yang jelas, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik menjadi landasan dalam pelaksanaan proses pendaftaran dan verifikasi. Struktur birokrasi yang efisien dapat membantu meminimalisir potensi kesalahan dan meningkatkan akurasi data.

Dalam keseluruhan, pengelolaan proses pendaftaran dan verifikasi peserta PBI JKN memerlukan pendekatan yang terintegrasi, komunikasi yang efektif, serta komitmen yang kuat



dari semua pihak terkait. Dengan demikian, diharapkan program ini dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat sasaran secara efisien dan tepat sasaran. Berdasarkan Penelitian oleh Kartika (2019) menunjukkan bahwa proses pendaftaran yang efisien dan kolaborasi antar lembaga sangat penting dalam memastikan akurasi dan kelancaran program PBI. Temuan di Puskesmas Kutalimbaru menekankan pentingnya peran desa dan bidan desa dalam proses ini.

### **Tingkat Kepatuhan Peserta PBI JKN**

Tingkat kepatuhan peserta Program Bantuan Pembiayaan Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN) terhadap penggunaan kartu dan aturan program mencerminkan aspek penting dalam keberhasilan implementasi program ini. Meskipun hasil wawancara secara umum menyatakan tingkat kepatuhan cukup tinggi, beberapa kasus menunjukkan bahwa peserta mungkin ingin mendapatkan layanan yang tidak sesuai dengan diagnosa medis mereka. Dengan menggunakan Teori Edward III, dapat mempertimbangkan faktor-faktor seperti komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Edukasi dan informasi yang jelas kepada peserta tentang aturan dan penggunaan kartu menjadi sangat penting dalam memastikan tingkat kepatuhan yang tinggi. Komunikasi yang efektif membantu peserta memahami dengan baik manfaat serta kewajiban yang terkait dengan program ini. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk edukasi dan sosialisasi kepada peserta menjadi faktor penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan. Investasi dalam program edukasi dan penyuluhan kepada peserta dapat memberikan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan ketaatan mereka terhadap program. Sikap proaktif dari petugas kesehatan dalam memberikan informasi dan edukasi kepada peserta menjadi hal yang krusial dalam memastikan tingkat kepatuhan yang tinggi. Interaksi yang baik antara petugas kesehatan dan peserta dapat membantu memecahkan kesalahpahaman dan meningkatkan pemahaman peserta tentang pentingnya kepatuhan terhadap aturan program. Adanya prosedur yang jelas mengenai penggunaan kartu dan aturan program menjadi landasan dalam memastikan kepatuhan peserta. Struktur birokrasi yang efisien dan transparan membantu peserta memahami dengan jelas langkah-langkah yang harus mereka ambil untuk mematuhi aturan program dengan benar.

Edukasi merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepatuhan dalam penggunaan kartu dan aturan program. Pemahaman yang baik atas manfaat dan tata cara penggunaan program akan mendorong peserta untuk lebih patuh dan memanfaatkan program tersebut secara maksimal. Edukasi yang efektif dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti sosialisasi langsung, materi cetak, atau media digital, yang semuanya bertujuan untuk memastikan peserta mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat tentang program yang mereka ikuti. Ini penting agar program dapat berjalan dengan efisien dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya bahwa "edukasi dengan program pemerintah yang sudah terlaksana saat ini dengan memperhatikan aspek sumber daya manusia di Puskesmas maupun aspek pembiayaan media edukasi yang dipergunakan, agar dapat semakin mendorong peningkatan kepatuhan (Agustina, Nursasi, & Permatasari, 2023)."

Di Puskesmas Kutalimbaru, upaya dalam meningkatkan edukasi dan komunikasi dengan peserta dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan mereka. Tingkat kepatuhan peserta terhadap program PBI JKN memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan program ini dalam memberikan manfaat kesehatan yang maksimal bagi masyarakat sasaran. Dengan pendekatan yang holistik yang melibatkan komunikasi yang efektif, alokasi sumber daya yang tepat, sikap proaktif dari petugas kesehatan, dan struktur birokrasi yang jelas, diharapkan tingkat kepatuhan peserta terhadap program ini dapat terus ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal.



Di Puskesmas Kutalimbaru, upaya dalam meningkatkan edukasi dan komunikasi dengan peserta dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan mereka. Tingkat kepatuhan peserta terhadap program PBI JKN memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan program ini dalam memberikan manfaat kesehatan yang maksimal bagi masyarakat sasaran. Dengan pendekatan yang holistik yang melibatkan komunikasi yang efektif, alokasi sumber daya yang tepat, sikap proaktif dari petugas kesehatan, dan struktur birokrasi yang jelas, diharapkan tingkat kepatuhan peserta terhadap program ini dapat terus ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

### **Tanggapan Penerima Layanan Kesehatan**

#### ***Persyaratan dan Proses Pendaftaran Peserta PBI JKN***

Berdasarkan wawancara dengan penerima layanan, persyaratan untuk menjadi peserta PBI JKN hanya membutuhkan fotokopi KK dan KTP. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa “Proses pendaftaran kepesertaan PBI dilakukan di Dinas Sosial Kota Palembang yang mengacu kepada Peraturan Menteri Sosial No. 5 Tahun 2016 bahwa yang berwenang melakukan verifikasi dan validitas data kepesertaan adalah Dinas Sosial. Untuk melakukan pendaftaran dapat dilakukan melalui kelurahan ataupun langsung datang ke Dinas Sosial Kota Palembang dengan membawa persyaratan seperti fotocopy KK, KTP dan surat keterangan tidak mampu dari kelurahan atau dari RT setempat bagi yang melakukan pendaftaran di kelurahan (Nirmalasari dan Safriantini, 2019).” menunjukkan bahwa proses pendaftaran sedikit berbeda namun sederhana dan mudah diikuti oleh masyarakat. Informan juga menyebutkan bahwa proses pendaftaran dan verifikasi menjadi lebih efisien dengan adanya akses online, yang mendukung temuan penelitian sebelumnya bahwa “puskesmas merupakan pelayanan negara yang harus menyiapkan pelayanan kesehatan secara maksimal, selain tenaga medis dan pelayanan kesehatan, Puskesmas juga harus memiliki sistem informasi yang terintegrasi (Rahman et al.2018).

#### ***Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas***

Informan menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas cukup baik. Dia merasa dilayani dengan baik tanpa ada perbedaan antara peserta PBI dan non-PBI. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa “kesehatan merupakan hak asasi manusia yang diperoleh oleh setiap individu yang bernyawa tanpa adanya diskriminasi. Hal ini telah sesuai dengan Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2018, yang menyatakan bahwa pasien berhak memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi (kemenkes, 2018).

#### **3. Koordinasi Antar Stakeholder**

Penelitian sebelumnya menekankan pentingnya koordinasi antara Puskesmas, Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan Dinas Sosial dalam pelaksanaan program PBI JKN. Meskipun ada beberapa kendala seperti ketidakakuratan data dan keterbatasan anggaran, koordinasi yang baik dapat memastikan bahwa peserta PBI JKN mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Pengalaman informan yang merasa proses pendaftaran berjalan lancar menunjukkan bahwa upaya koordinasi ini telah memberikan hasil yang positif.

#### **4. Efektivitas dan Efisiensi Program PBI JKN**

Informan merasa bahwa layanan kesehatan yang diberikan kepada peserta PBI JKN di Puskesmas sesuai dengan standar yang diharapkan. Puskesmas Kutalimbaru telah berhasil menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas bagi peserta PBI dan non-PBI. Namun, tantangan seperti inefisiensi dalam alokasi anggaran dan data penerima yang tidak tepat perlu terus diatasi untuk meningkatkan efektivitas program. Meskipun demikian, pengalaman positif Siti menunjukkan bahwa dari sisi penerima layanan, program ini sudah berjalan cukup baik dan memberikan manfaat yang signifikan.



Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaan program PBI JKN, Puskesmas Kutalimbaru berhasil menyediakan layanan kesehatan yang setara dan berkualitas bagi peserta PBI dan non-PBI. Pengalaman positif informan sebagai penerima layanan mengkonfirmasi bahwa upaya koordinasi yang baik dan proaktif dari petugas kesehatan memainkan peran penting dalam keberhasilan program ini. Untuk meningkatkan efektivitas program, diperlukan perbaikan dalam manajemen data dan alokasi anggaran, serta pemahaman yang lebih baik dari masyarakat mengenai aturan dan manfaat BPJS.

### **Dampak dan Manfaat Program PBI JKN**

Program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN) telah menjadi inisiatif yang signifikan dalam upaya meningkatkan akses layanan kesehatan di Indonesia. Terutama, bagi Puskesmas, sebagai penyedia layanan kesehatan di tingkat masyarakat, program ini memiliki dampak yang penting dalam memperluas cakupan pelayanan dan meminimalkan disparitas dalam akses kesehatan. Penelitian ini menggali lebih dalam tentang manfaat dan dampak Program PBI JKN bagi Puskesmas. Dari hasil wawancara tidak ada dampak negatif yang dilaporkan. Namun dari penelitian sebelumnya menyatakan bahwa "Pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI di Kabupaten Deli Serdang sangat rendah, hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dari peserta PBI, tentang hak dalam pemanfaatan pelayanan Kesehatan (Meita, Zulfendri dan Khadijah, 2022)." Penelitian ini dapat dikaitkan dengan menggunakan Teori Edward III.

Komunikasi yang jelas dan efektif tentang manfaat program kepada peserta dan masyarakat adalah kunci dalam memastikan pemahaman yang baik tentang hak-hak dan keuntungan yang diperoleh dari Program PBI JKN. Puskesmas berperan sebagai agen penting dalam menyampaikan informasi ini kepada peserta dan masyarakat secara tepat dan terperinci. Upaya dalam komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya jaminan kesehatan dan mendorong partisipasi yang lebih besar dalam program.

Puskesmas memainkan peran dalam memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada semua peserta. Dengan mengelola sumber daya secara efisien, termasuk tenaga kerja, peralatan medis, dan infrastruktur, Puskesmas dapat memastikan ketersediaan dan kualitas layanan yang memadai bagi peserta Program PBI JKN. Kolaborasi dengan pihak terkait dan pengelolaan yang bijaksana terhadap anggaran juga merupakan faktor penting dalam pemanfaatan sumber daya yang optimal.

Sikap positif dari petugas kesehatan dalam melayani peserta tanpa diskriminasi adalah aspek kritis dalam keberhasilan Program PBI JKN. Melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, Puskesmas dapat memastikan bahwa stafnya memiliki sikap yang inklusif dan empati terhadap kebutuhan peserta, tanpa memandang status sosial atau ekonomi. Ini akan berkontribusi pada pengalaman pelayanan yang positif bagi peserta dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program.

Adanya prosedur yang jelas dan transparan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat penting dalam mencapai tujuan Program PBI JKN. Dengan memastikan bahwa semua proses administratif dan kebijakan terkait program dikomunikasikan dengan baik kepada semua pihak terkait, Puskesmas dapat mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan program. Hal ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa manfaat program tersedia secara adil dan merata bagi semua peserta.

Meskipun implementasi Program PBI JKN di Puskesmas Kutalimbaru telah memberikan manfaat, masih ada beberapa tantangan yang perlu ditangani. Peningkatan koordinasi dan komunikasi antara puskesmas, dinas kesehatan, BPJS Kesehatan, dan dinas sosial diperlukan untuk memastikan data yang akurat dan verifikasi yang efisien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya "Salah satunya adalah masalah pengolahan.



Verifikasi Data Penting untuk melakukan validasi dan verifikasi data penerima bantuan sosial (Putra dan Dalilah, 2024).” Selain itu, edukasi yang lebih baik kepada peserta tentang penggunaan kartu dan aturan program dapat meningkatkan kepatuhan, sementara pembaruan data secara berkala harus dilakukan untuk menghindari ketidaktepatan sasaran. Terakhir, penambahan anggaran untuk program PBI JKN juga perlu dipertimbangkan agar dapat mencukupi kebutuhan kesehatan seluruh kelompok sasaran.

Puskesmas Kutalimbaru berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan tanpa diskriminasi. Koordinasi yang baik dan sikap proaktif petugas kesehatan menjadi faktor krusial. Kendala seperti ketidakakuratan data dan keterbatasan anggaran ditemukan. Program PBI JKN memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Disarankan peningkatan koordinasi, komunikasi, dan alokasi anggaran untuk meningkatkan efektivitas program.

## PENUTUP

Penelitian ini mengevaluasi implementasi Program Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kutalimbaru. Hasil menunjukkan bahwa Puskesmas memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan tanpa diskriminasi kepada peserta PBI. Koordinasi yang baik, komunikasi efektif, dan sumber daya yang cukup adalah kunci keberhasilan program. Namun, tantangan seperti ketidakakuratan data, keterbatasan anggaran, dan ketidaksesuaian sasaran masih ada. Meskipun demikian, program PBI JKN di Puskesmas Kutalimbaru telah memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Perbaikan dalam koordinasi, komunikasi, dan alokasi anggaran diperlukan untuk lebih meningkatkan efektivitas program. Penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Kutalimbaru memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang setara bagi peserta PBI dan non-PBI. Koordinasi yang baik, komunikasi efektif, pemanfaatan sumber daya yang optimal, dan sikap positif dari petugas kesehatan mendukung keberhasilan program.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. W. P. D., Nursasi, A. Y., & Permatasari, H. (2023). Edukasi Kesehatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Minum Obat pada Lansia Hipertensi. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(2), 2049-2059. DOI: <https://doi.org/10.31539/jks.v6i2.5961>.
- AgustinA., DesriyaniE., LimbongM. I., GintingN. A. R., SiraiS. I., ChaniagoT., & AgustinaD. (2023). Analisis Implementasi Pelayanan Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 1-13. DOI: <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i1.2679>
- Djafar, I., Irwan, I., & Amalia, L. (2023). PERSEPSI PASIEN PESERTA BPJS PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TOTO UTARA. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, 7(4), 315-327. DOI: <https://doi.org/10.35971/gojhes.v7i4.20596>
- Fadhillah, F. (2021). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Sei Baung Palembang. Skripsi, Universitas Sriwijaya.
- Hasyim, A., Idrus, M., & Rizky, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penunggakan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Mandiri Di Wilayah Kerja Puskesmas Abeli Kota Kendari. *Miracle Journal Of Public Health*, 2(1), 1-9.
- Husni Zelika, & Hasim As'ari. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) JAMINAN KESEHATAN DI KOTA PEKANBARU. *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL*, 1(4), 139-146.



DOI: <https://doi.org/10.55606/jhps.v1i4.706>

- Huwaida, N. (2021). ANALISIS KOORDINASI ANTARA SEKTOR DALAM PROSES PEMBANGUNAN KESEHATAN DI INDONESIA.
- Kemenkeu. (2021). Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial Pemerintah untuk Mengatasi Dampak COVID-19 di Indonesia. Diakses dari <https://jmp.kemenkeu.go.id/index.php/>
- Meita, P. R. R., Zulfendri, & Khadijah, S. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Deli Serdang. *Tropical Public Health Journal*, 2(2), 60-70. DOI: <https://doi.org/10.32734/trophico.v2i2.8696>
- Nurmandhani, R., & Prasetyo, I. (2019). Melaksanakan Program “RSUD Kajen Berbagi” Sebagai Upaya Pelayanan Kesehatan Gratis Di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14 (2), 7-12.
- Oktavia, L., Khairiyah, F., & Ilman, M. A. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Bantuan Sosial Dari Pemerintah Terhadap Masyarakat Terdampak Covid-19 Di Desa Gendongarum Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 97-110. DOI: <https://doi.org/10.20961/sp.v15i2.43501>
- Pamungkas, G., & Inayah, N. N. (2020). Faktor-faktor peserta jaminan kesehatan nasional (jkn) penerima bantuan iuran (pbi) yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas mandala mekar kota bandung. *Jurnal sehat masada*, 14(1), 51-63.
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 16(1), 27-35. DOI: <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014
- Putra, M., & Dalilah, D. (2024, March). Pendampingan Pengolahan Data Penerima Bantuan Sosial di Kelurahan Taba Koji Lubuklinggau. In *Journal of Social Responsibility Projects by Higher Education Forum* (Vol. 4, No. 3, pp. 160-168).
- Rahman, M. T., Syahida, N. P., & Isnaini, Y. (2018). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bayan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 48-55.
- Sinaga, E. S., Ginting, I. R., Kusumaratna, R. K., & Marthias, T. (2021). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 10(3), 1-9.
- Syafira, M., Yoserizal, Y., & Putera, R. E. . (2023). Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 3(1), 15–26.
- The SMERU Research Institute. (2021). Kajian Dampak Bantuan Iuran Program Jaminan Kesehatan pada Masyarakat Miskin dan Tidak Mampu. Diakses dari <https://smeru.or.id/id/research-id/kajian-dampak-bantuan-iuran-program-jaminan-kesehatan-pada-masyarakat-miskin-dan-tidak>
- Zebua, C. F. P., Ardhila, D., Yuriska, & Agustina, D. (2023). Peran sistem Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi pada Puskesmas: Studi Literatur. *ARRAZI: Scientific Journal of Health*, 1(1), 1–9.
- Zelika, H., & As'ari, H. (2022). Implementasi Program Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*, 1(4), 139-146.